CONGRÉS de SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Vides en crisi(s).
Ètica, recerca i creativitat.
Transformem el present
construint el futur.

Barcelona, 22, 23 i 24 d'octubre de 2014

"Serveis socials, qualitat i sostenibilitat: cap a un abordatge proactiu en la prestació del servei"

Xavier Canals Montero
Doctorand de Treball Social a la Universitat de Barcelona

Barcelona, 22,23 i 24 d'octubre de 2014

Punt de partida de l'estudi

El projecte que es descriu a continuació s'emmarca en els treballs de la tesi doctoral que sota el títol:

"Serveis socials, qualitat i sostenibilitat: cap a un abordatge proactiu en la prestació del servei"

Busca aprofundir en aquells recursos o estratègies que poden **impactar positivament en l'atenció a les persones usuàries dels serveis socials bàsics.**

Esperem que els sigui d'interès.

Motivació de l'estudi

L'interès per abordar els serveis socials bàsics es deu a que aquests són una de les principals portes d'accés al sistema de serveis socials. Això els dóna un paper estratègic, convertint-los en la pedra angular del serveis socials.

Un servei de qualitat pot aportar un gran valor afegit i ajudar a la persona que està en una situació de risc.

Aspectes que s'aborden en l'estudi

Tot això fa que ens plantegem que:

La introducció d'elements de millora de la qualitat en els serveis socials pot tenir un efecte beneficiós en **la gestió** per a **l'atenció a les persones** i **l'activitat dels professionals**, alhora que pot afavorir la sostenibilitat del sistema de serveis socials i revertir en millorar la qualitat de vida de les persones.

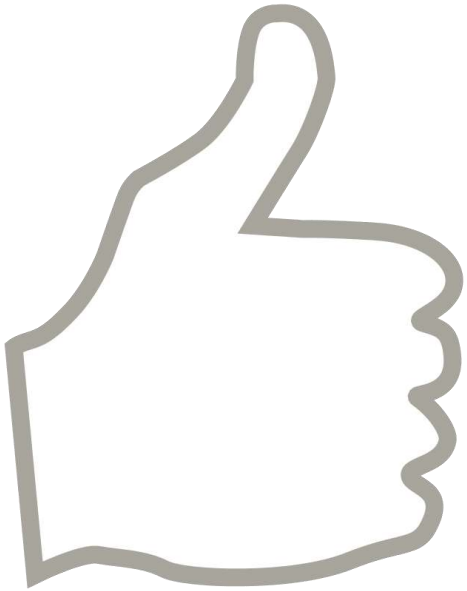
Abast de l'estudi

Proposem centrar el nostre interès específicament en dos dels serveis inclosos dins dels serveis socials bàsics:

- Per una banda, en el **servei bàsic d'atenció social**, que té la funció de porta del sistema de serveis socials per a la població general.

- Per una altra, el **servei d'assessorament tècnic d'atenció social**, el qual pot aportar un valor afegit important als professionals de l'àmbit dels serveis socials bàsics.

Objectiu general de l'estudi



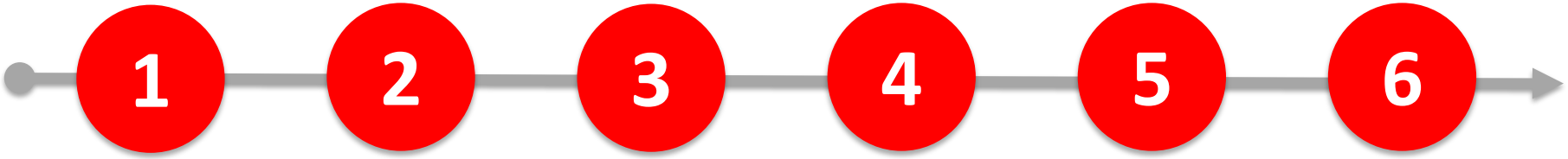
Identificar, recollir i sistematitzar **bones pràctiques** aplicables als serveis socials bàsics d'atenció social que promoguin una millora en la qualitat del servei i s'orientin cap a la sostenibilitat en la prestació del servei.

Objectius específics de l'estudi

- Analitzar la situació actual de partida respecte la qualitat i la sostenibilitat dels serveis socials bàsics.
- Identificar punts forts –fortaleses- i àrees de millora –debilitats- dins dels serveis socials bàsics.
- Cribar els punts forts per tal d'identificar-ne possibles bones pràctiques.
- Recollir i cribar possibles bones pràctiques aplicables als serveis socials bàsics generades en la Comunitat Autònoma del País Basc.
- Organitzar i formular les bones pràctiques identificades i que donin resposta a les mancances detectades per tal de facilitar-ne l'accés i ús pels professionals del servei d'assessorament tècnic d'atenció social.

Fases de l'estudi

El projecte consta de les fases següents:



1. Anàlisi del marc normatiu actual.
2. Anàlisi dels actuals instruments de gestió.
3. Definició del model de qualitat.
4. Identificació necessitats.
5. Anàlisi altres experiències estatals.
6. Proposta de bones pràctiques i estratègies de canvi.

Primera fase: Anàlisi del marc normatiu actual

1

Anàlisi del marc normatiu actual.

Aquest procés ha implicat l'anàlisi de la **Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials** i dels **instruments per a la millora** de la qualitat que s'hi mencionen (El Pla Estratègic dels Serveis Socials, el Pla de Qualitat dels Serveis Socials de Catalunya, etc). Així com **altres normatives** que puguin impactar en els Serveis Bàsics d'Atenció Social.

Aquesta anàlisi s'ha orientat a conèixer quines són les funcions i requeriments dels serveis objecte d'estudi, per tal de **veure'n les implicacions des de la perspectiva de la qualitat** pels Serveis Basics d'Atenció Social.

Primera fase: Alguns resultats

1

Aquests són alguns dels **resultats** de l'anàlisi de la Llei 12/2007.

Art.	Tema	Implicacions / accions a dur a terme
82	Qualitat com a principi rector.	• Qualitat com a principi rector en els serveis socials. • Qualitat com a dret dels usuaris.
	Condicions laborals i socials.	• Qualitat de les condicions laborals i socials dels treballadors/res de l'àmbit dels serveis socials.
84.1	Criteris i estàndards de qualitat.	• El govern ha d'establir els criteris i estàndards mínims (acreditació). • El govern ha d'establir els criteris i estàndards òptims (excel·lència).
84.2	Avaluació i garantia.	• Cal establir mecanismes d'avaluació del compliment dels criteris i estàndards de qualitat.
85.1	Pla de qualitat.	• Eina per assegurar el desenvolupament de tots els elements esmentats en el títol VIII. • S'integra dins del Pla estratègic de serveis socials.
85.2	El pla de qualitat com a eina	• Fomentar la formació continuada i l'estabilitat laboral dels professionals del sector. • Innovació i millora contínua. • Promoure la participació en la detecció d'àrees de millora i propostes de solució.
85.3	Continguts del pla de qualitat.	• Objectius de qualitat. • Instruments i sistemes de millora. • Estudis d'opinió. • Requisits acreditació. • Mecanismes avaluació assoliment objectius.

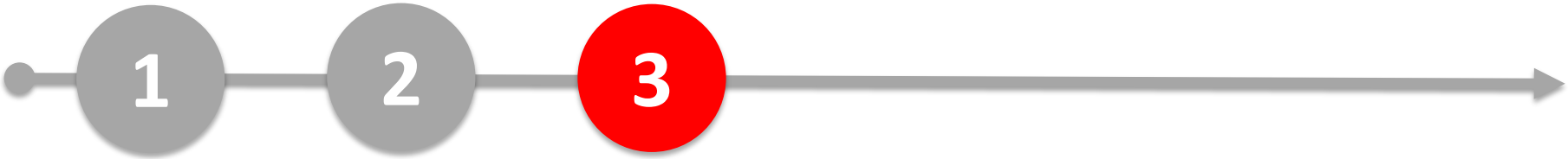
Segona fase: Anàlisi del actuals instruments de gestió

Anàlisi dels actuals instruments de gestió.

Actualment ens trobem en aquesta fase de l'estudi, es tracta d'analitzar des de la perspectiva de la qualitat instruments com el Contracte Programa i d'altres, com una via per **obtenir una primera impressió de l'estat dels Serveis Basics d'Atenció Social des de la perspectiva de la qualitat.**

Hores d'ara s'està treballant per obtenir els primers resultats d'aquesta fase.

Tercera fase: Definició del model de qualitat de referència

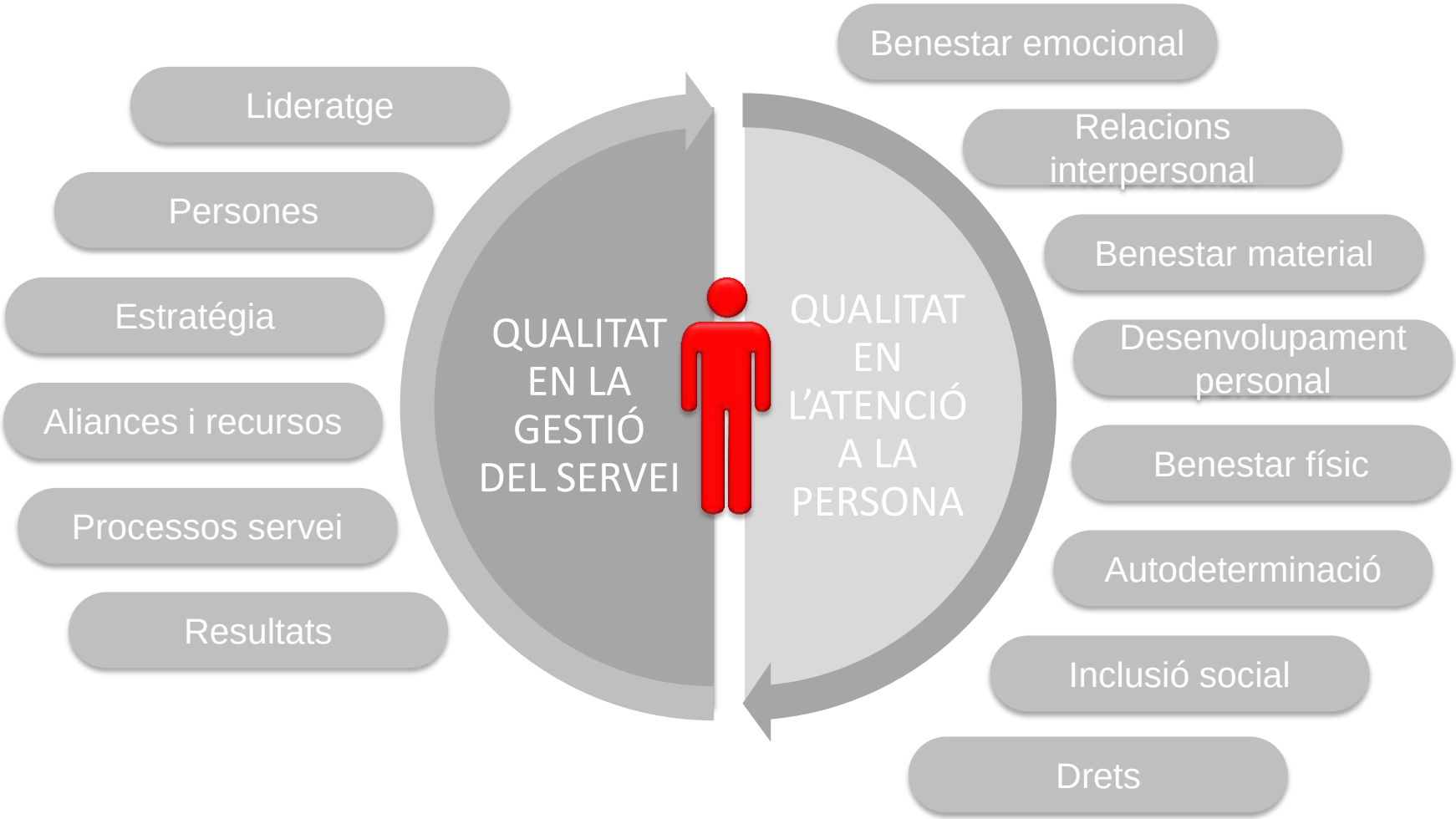


Definició
del model
de qualitat.

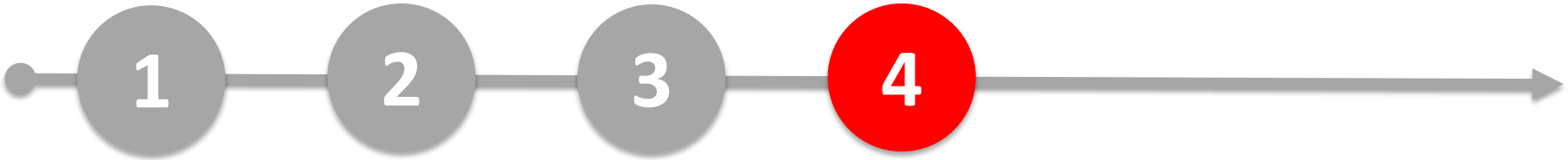
Aquesta fase s'està abordant en paral·lel a l'anterior. Ens ha de permetre obtenir **un marc de referència que ens ajudi a ordenar i gestionar les necessitats** dels Serveis Bàsics d'Atenció Social en relació a la qualitat.

A continuació podrem veure algunes dimensions clau identificades i a tenir en compte en l'estudi, les quals es vinculen a models reconeguts (EFQM, Qualitat de vida, Voluntary European Quality Framework for Social Services, etc.)

Tercera fase: Definició del model de qualitat de referència



Quarta fase: Identificació de necessitats

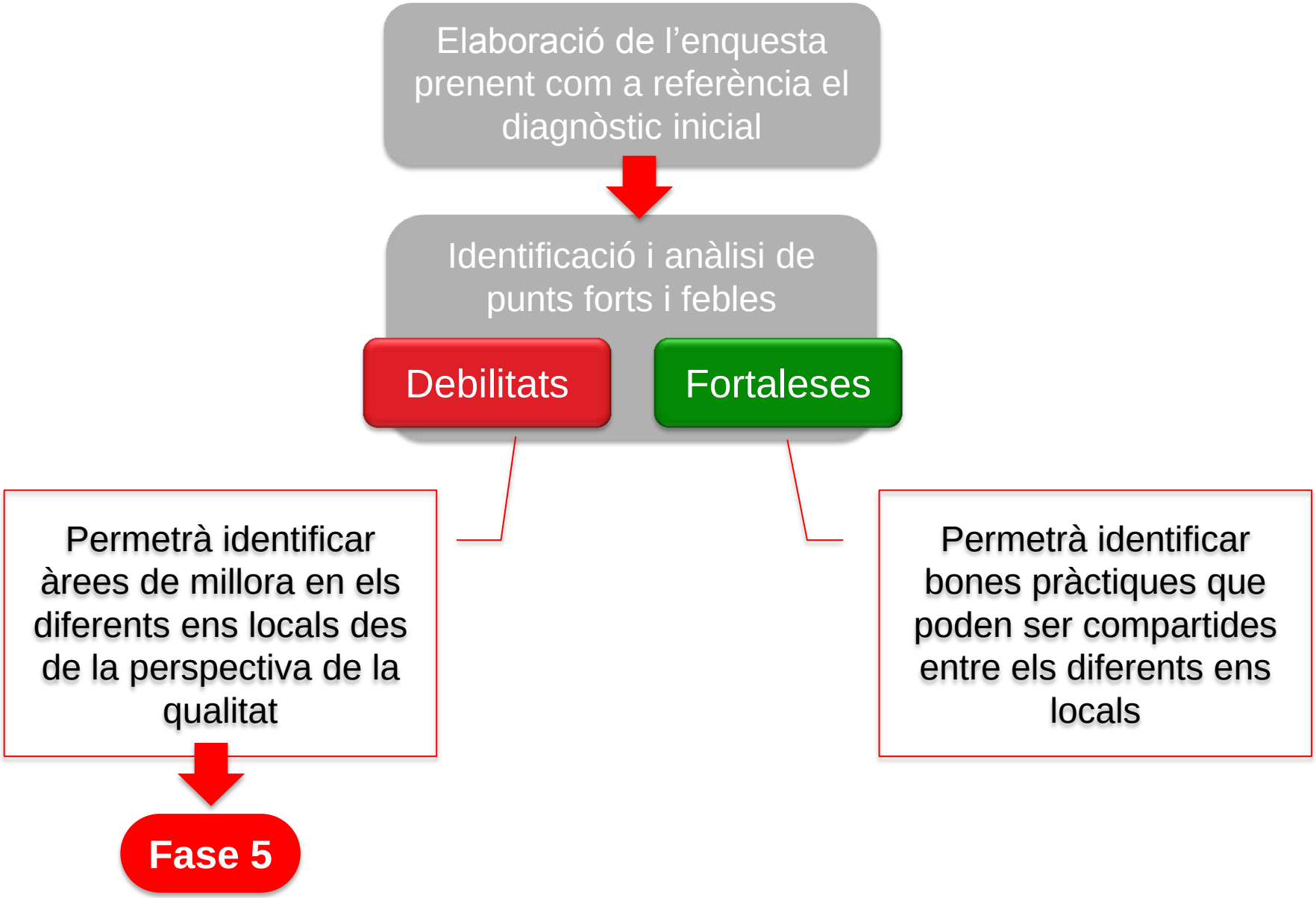


Identificació necessitats.

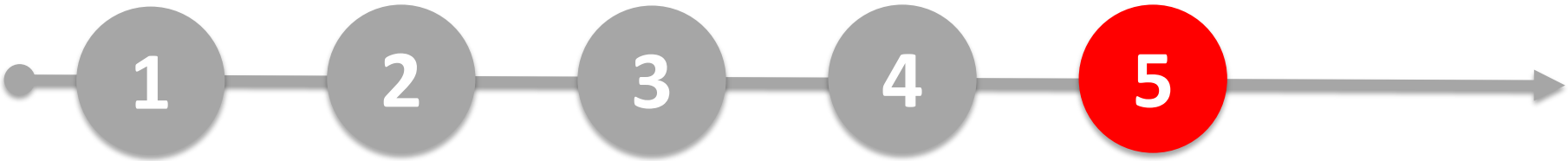
Les informacions recopilades en les fases anteriors (anàlisi del marc normatiu i dels instruments) ens permetran elaborar una **enquesta**, dirigit als **professionals dels serveis socials** dels diferents **ens locals**, que ens permeti acabar d'identificar **els punts forts i les àrees de millora de la praxis actual** en els Serveis Bàsics d'Atenció Social, sempre des de la perspectiva de la qualitat.

L'enquesta ens permetrà identificar les necessitats (àrees a millorar) que tenen els Equips Bàsics d'Atenció Social, des de la perspectiva de la qualitat. **També ens permetrà identificar punts forts (possibles bones pràctiques)** d'aquest servei, per endegar possibles accions de benchmarking.

Quarta fase: Identificació de necessitats



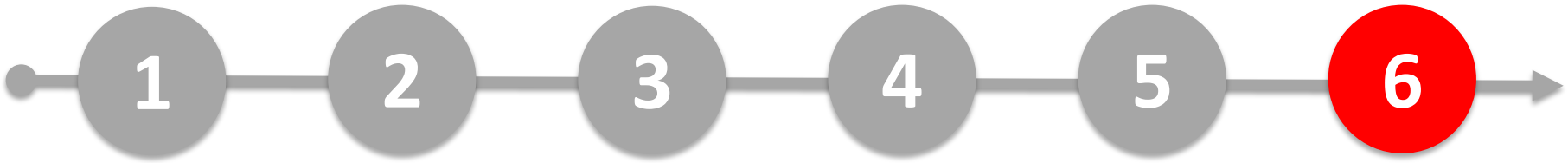
Cinquena fase: Anàlisi d'altres experiències estatals



Anàlisi altres experiències estatals.

En base a les àrees a millorar identificades en la fase anterior, es durà a terme una **cerca a altres Comunitats Autònomes de bones pràctiques** que permetin donar resposta als punts febles abans detectats, la qual cosa permetrà als Serveis Bàsics d'Atenció Social fer un pas més en la millora de la qualitat que actualment ofereixen a les persones.

Sisena fase: Proposta de bones pràctiques i estratègies de ca



Proposta de bones pràctiques i estratègies de canvi.

Al final, **les bones pràctiques** que s'hagin identificat al llarg d'aquest procés **quedaran a disposició dels/les professionals** dels Equips Bàsics d'Atenció Social i dels serveis d'assessorament tècnic d'atenció social **pel seu ús.**

Per a més informació

Si desitgen més informació sobre l'estudi poden contactar amb:

Xavier Canals Montero

xcanalsm@gmail.com

Alumne de Doctorat de Treball Social de la Universitat de Barcelona.

Programa de Doctorat de Treball Social, Serveis Socials i Política Social.

Període dels treballs 2012-2016.